

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan tingginya tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kesehatan dan kondisi sosial perekonomian masyarakat, kesadaran tentang pentingnya kesehatan dalam masyarakat sangat perlu ditingkatkan. Hal ini mengakibatkan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu kebutuhan dasar, dimana pelayanan jasa kesehatan yang berkualitas sangat diharapkan oleh masyarakat.

Dalam sebuah organisasi yang bergerak didalam bidang jasa khususnya dalam pemberian layanan kesehatan, kepuasan pasien harus menjadi tujuan utama mereka dalam memberikan pelayanan. Pelayanan publik dikatakan baik atau tidaknya tergantung dari pemberian layanan kepada pengguna layanan, maka dari itu pemberi layanan harus mempunyai strategi untuk mewujudkan kepuasan pasien.

Kepuasan dalam pelayanan suatu lembaga adalah ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan maupun lembaga yang ada didalam masyarakat. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna layanan. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu hendaknya diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan standar pelayanan publik, dalam pembahasan ini disebut dengan metode "*servqual*". Sebagaimana yang dikatakan Huggest dalam bukunya "Public Management and Administration (1994)", bahwa era pendekatan *legalistik* yang menghambat sektor pelayanan publik akan segera berakhir dan digantikan oleh era baru yang disebut *servqual*.

Prioritas peningkatan kualitas jasa diperlukan agar sumber daya dapat dialokasikan dengan baik, sehingga tidak membuang sumber daya untuk melakukan sesuatu yang merugikan dalam pengguna layanan[1].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana menentukan seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap penyedia layanan?
2. Bagaimana menentukan faktor dan atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya?

1.3 Batasan Masalah

- a. Sistem ini berbasis Web.
- b. Objek penelitian Puskesmas Talun pada bulan Februari - Maret 2016.
- c. Pengguna layanan diberi kuesioner dan nantinya digunakan sebagai tolak ukur terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan.

1.4 Tujuan

Dalam penulisan tugas akhir ini terdapat beberapa tujuan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap penyedia layanan menurut persepsi dan harapan pelanggan.
2. Menganalisa faktor-faktor pelayanan yang dianggap penting dan perlu ditingkatkan kualitasnya.

1.5 Metodologi Penelitian

Tugas akhir ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1.5.1 Studi Pustaka

Tahap studi pustaka adalah tahap pencarian informasi sehubungan proses yang akan dirancang, studi pustaka ini bersumber dari artikel-artikel ilmiah, dan jurnal yang terkait dengan pembuatan program sistem yang akan dibuat dan juga sebagai penentu alur dari program.

1.5.2 Desain Sistem

Adapun alur sebagai dasar proses pembuatan sistem ini, *Admin* menginputkan data hasil kuesioner kemudian diproses hasilnya. Kemudian data diolah untuk dijadikan acuan tingkat kepuasan pengguna layanan. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan untuk mendapatkan hasil dari harapan pengguna layanan.

1.5.3 Implementasikan Sistem

Pada tahapan ini, Sistem Evaluasi Pelayanan diimplementasikan kedalam *source code* menggunakan bahasa pemrograman prosedural untuk membangun sistem yang dapat digunakan oleh penyedia layanan.

1.5.4 Pengujian Terhadap Sistem

Melakukan pengujian fungsionalitas dengan meminta penyedia layanan untuk mencoba sistem yang telah dibuat. Dari tahapan ini, dapat diketahui apakah sistem sudah memenuhi tujuan yang ingin dicapai.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika yang akan dilakukan dalam penyusunan tugas akhir ini dibagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas berbagai konsep dan dasar-dasar teori yang menunjang dalam kaitan dengan topik aplikasi berbasis web.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi tentang analisis deskripsi sistem, analisis perancangan fungsional, analisis kebutuhan non fungsional dan perancangan antarmuka dari perangkat lunak yang akan dibangun.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini membahas implementasi antarmuka perangkat lunak, implementasi perangkat lunak, pengujian perangkat lunak (secara subjektif dan *alpha*) beserta kesimpulan dari hasil pengujian perangkat lunak yang dibangun.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang merupakan jawaban yang melatar belakangi masalah pada BAB I, dan saran yang nantinya akan berguna bagi pengembang perangkat lunak ini kedepannya.

